

Manager des situations complexes



Présentiel : 1 jour soit 7h



Tout manager



590€ HT par personne, soit 708€ TTC



Formation animée par un(e) coach, consultant(e) et formateur(trice), spécialisé(e) en communication et management



PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

Une pédagogie active, ludique et participative, des séquences variées et rythmées : Apports sur les concepts clés, exercices pratiques, débriefing collectif, mises en situation, séquences vidéo, etc

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **En début de formation** : Quiz de positionnement
- **En fin de formation** : Quiz d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ACCÈS

Distanciel : Formation à distance animée à partir d'une plateforme collaborative. Disposer d'une connexion Internet, d'un ordinateur et idéalement d'un casque. Une assistance technique est assurée par ERYS auprès du participant.

Présentiel : Formation dans les locaux mis à disposition par ERYS ou par l'entreprise cliente, Salles de formation équipées de paper board, wifi, et accessibles en transports (métro, tram, voiture, bus...). Votre convocation comportera un plan d'accès.

Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation au plus tard dans les 60 jours de la demande de formation.

ACCESIBILITÉ

Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique aux personnes en situations de handicap.



OBJECTIFS

- Savoir prévenir et désamorcer un conflit, une tension ou un désaccord.
- Savoir mener un entretien de recadrage sur le fond et la forme.



PROGRAMME

Gérer les différentes personnalités en réunion

- Retour d'expériences sur la mise en pratique des règles d'or (M2) : Quelles réussites ? Quelles difficultés ?
- Gérer les interactions et adapter son approche aux différentes personnalités en réunion (A faire et ne pas faire)

Prévenir et Gérer les conflits

- Les différents types de conflits et leurs déclencheurs
- Les distorsions de la communication lors de situations de conflits / de désaccords
- L'intelligence émotionnelle comme levier de résolution
- La colère, émotion du conflit / Techniques de régulation des émotions
- Déetecter les émotions et les besoins, pour soi et les autres, les prendre en compte / L'importance de l'écoute active
- Partage sur les situations de tension / conflit vécues en situation professionnelle et cas pratiques + présentation de la boîte à outils du conflit
- Pratiquer l'assertivité avec le : DESC = Être ferme sur le fond et souple sur la forme

Recadrer

- Quelles situations nécessitent un entretien de recadrage ?
- La méthode assertive pour s'affirmer dans les situations difficiles / Pratiquer l'assertivité avec le DESC
- La trame de l'entretien de recadrage : Préparation et étapes clés de l'entretien
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les situations qui risquent de dégénérer
- Savoir dire non : Soutenir une position claire et donner du sens et des perspectives au refus.

